



**BEE TIMOR-LESTE, EMPRESA PÚBLICA
BTL, E.P.**

Avenida 20 de Maio, Caicoli, Dili Timor-Leste Caixa Postal No- 194, Telp- 3311539

TERMUS DE REFERÉNSIA

Pozisaun: *Asistente Apoiu Kliente ba Postu Administrativu*

Introdusaun

Timor-Leste nia Planu Desenvolvimentu Estratejiku (PDE) 2011–2030 ho SDG 6 mensiona katak asesu ba beé hemu nebe seguru no infraestruturá saneamentu vital tebes ba ekonomia ho desenvolvimentu social Timor-Leste nian. Ho nune, VIII Governu Konstitusional nia programa konsidera katak krusial tebes atu investe iha abastesimentu beé ho servisu sanementu. Objetivu prinsipal maka, suporta seitor beé ho saneamentu konstitui investimentu simultaniu ida iha saude no hadia kualidade moris populasaun, ambiente, turismu, no edukasaun, nebe direktamente fo impaktu ba kresimentu ekonomia nasaun nian. Atu atinji metas PDE ho SDG 6, Governu Timor-Leste decide ona atu estabelese unidade ida atu fornese abastesimentu beé ho saneamentu ba populasaun ho kualidade nebe aas no servisu efisiensia. Iha tinan kotuk, 1 Abril 2020, Governu liu husi Konseihu Ministrus (KM) aprova dekretu lei n.º 41/2020 atu transfere Diresaun Jeral Beé ho Saneamentu (DGAS) ba unidade ho naran “Beé Timor-Leste Empresa Publika (BTL, EP)” no iha loron 24 Setembru 2020, Presidente da Republika promulga ona dekretu lei ne’e. Dekretu lei ne mak hamosu BTL, EP nudar empresa publika, integrada iha administrasaun indereta estadu nian, nebe kompleta ona ho estatutu legal, administrativu, finansial, no autonomia patrimonial sob a tutela no superintendencia ba Ministro das Obras Públicas. Empresa publika nia misaun maka atu ajuda Governu iha implementasaun politika nasional ba beé ho saneamentu liu husi jestaun integradu no sustentavel abastesimentu beé no servisu saneamentu. Atu bele halao misaun ne’e, BTL, EP planu ona atu rekruta pesoal competente no abilidade atu servisu hamutuk no prenche posisaun balun, inklui **Asistente Apoiu Kliente ba Postu Administrativu**.

Eskopu de Servisu

Asistente Apoiu Kliente ba P.A. simu responsabilidade hodi apoiu Ofisial Junior ba Servisu Apoiu Kliente Kapital Munisipiu nian hodi produz resibu no arquivá resibu ne’ebé produs tanto iha softcopy no hardcopy. Sei atende mos kliente ne’ebé mai halo pagamentu iha balkaun Postu Administrativu tuir necessidade. Servisu ne’ebé ezejuta sei supervizona husi Coordenador Munisipiu.

Responsabilidade:

- Apoio Oficial Junior Apoio Cliente hodi produz resibu kada fulan;
- Organiza no arquiva temporariamente resibu hotu ne'ebé produz iha P.A. no submete ba Oficial Junior Apoio Cliente iha Kapital Munisipiu, iha forma softcopy no hardcopy;
- Apoio Oficial Junior Apoio Cliente hodi kordena no halo leitura ba kliente sira iha P.A. inklui kliente foun ne'ebé rejistu ona, no kliente hirak ne'ebé nia leitura pendente hela;
- Apoio Oficial Junior Apoio Cliente atualiza relatorio leitura diaria no submete ba Oficial Junior Apoio Cliente iha Kapital Munisipiu;
- Apoio Oficial Junior Apoio Cliente identifika no organiza pagamento atrazadus hotu tuir zona, ou suco, ou aldeia no produz resibu hodi haruka ba kliente sira iha kada fulan iha P.A.;
- Apoio servisu rekolla pagamento iha balkaun no sumbete ba Oficial Junior Apoio Cliente iha Kapital Munisipiu;
- Apoio Oficial Junior Apoio Cliente prepara relatorio diari husi reseitas ne'ebé rekolla no hato'o ba Koordinadro Munisipiu/Oficial Junior Apoio Cliente, inklui entrega resibus hotu ne'ebé prosesa ona pagamentu;
- Apoio Oficial Junior Apoio Cliente hodi organiza resibus hotu ne'ebé prosesa ona ou seidauk tuir zona, suco, aldeia iha P.A. refere;
- Servisu tuir balkaun no pronto halo mudansa (fatin no tarefas);
- Servisu ne'ebé ezekuta sei supervizona husi Coordenador Munisipiu no Oficial Junior Apoio Cliente.
- Pronto ezekuta servisu tuir orientasaun superior;

Kualifikasaun no Experiéncia:

Asistente Oficial Junior Ba Servisu Apoio Cliente tenke ema ne'ebé iha adaptabilidade, hatene arquiva informasaun ho formato hardcopy no softcopy, iha komunikasaun ne'ebé diak no hatene halo servisu ho ekipa. Habitasaun literaria mínimu pelu menus iha lisenziatura iha area administrasaun, akontabilidade no finansas, ou area social seluk no iha esperiensa relevante ho servisu atendimentu kliente. Aleinde ne'e, hatene utiliza programa Excel hodi organiza dados.